MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión de Servicios	**Área**	Área Administración de Relaciones
Código del Cargo:	3010.XX	**Código del Puesto:**	3010
Categoría	20	**Nombre del Puesto:**	Profesional PED 1
Nombre del Cargo:	Gestor de Niveles de Servicio	**Reporta a:**	Jefe Área Administración de Relaciones
Objetivo del Cargo:	Ejecución de labores para gestionar la solicitud, definición y modificación de los SLA, OLA y del catálogo de servicios de TI.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1	Brindar apoyo, asesoría y capacitación a las distintas áreas del Banco que lo requieran de acuerdo con las actividades desempeñadas.
			2	Proponer las posibles modificaciones o ajustes en su área e identificar mejoras en aspectos de procedimientos o normativas.
			3	Atender, elaborar y presentar todos los requerimientos de información en materia de su especialidad que le soliciten.
			4	Aplicar métodos de control para garantizar la eficiencia y eficacia en la presentación de los productos y servicios.
			5	Acatar y velar por el cumplimiento constante de políticas, normativas, reglamentos y procedimientos relacionados con el área.
			6	Elaborar informes de labores.
			7	Participar en proyectos informáticos cuando le sea solicitado.
			8	Registrar tiempos de plan de trabajo.
			9	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES ESPECÍFICAS
			10	Responsable de la administración del catálogo de servicios (conceptualización, modificaciones, comunicación, creación, otros) y su presentación al Comité Interno de TI.
			11	Responsable de negociar, validar y formalizar los SLA y OLAS con las jefaturas relacionadas.
			12	Responsable de la administración del SPD-paquete del diseño del servicio- (conceptualización, modificaciones, comunicación, creación, otros) y su presentación al CITI.
			13	Coordinar las tareas de definición de los niveles de servicio base que se llevarán a negociación.
			14	Validar periódicamente que todo el personal involucrado en la administración de niveles de servicio, se encuentre capacitado en la ejecución de los procedimientos establecidos.
			15	Realizar el monitoreo periódico del cumplimiento de los niveles de servicio, identificando brechas y coordinando las acciones de respuesta con las jefaturas dueñas de los servicios de TI.
			16	Coordinar la evaluación de riesgos e impacto de los Catálogo de Servicios (SPD, SLA y OLAS).
			17	Reportar el estado de cumplimiento de los niveles de servicio a las partes interesadas.
			18	Documentar y mejorar los procesos de TI a cargo del área, con base en el marco de referencia COBIT e ITIL.
			19	Mantener las políticas, directrices, normas, presupuestos, modelos, recursos y capacidades para las actividades y los procesos del diseño del servicio.
			20	Coordinar, priorizar y programar todos los recursos del diseño del servicio para satisfacer todas las peticiones que causen conflictos.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			21	Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			22	Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			23	Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			24	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			25	Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			26	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			27	Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			28	En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON SUGEF
			29	Según el Acuerdo SUGEF 14-17 "Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información", el cual establece los requerimientos mínimos para la gestión de tecnología de información que deben de acatar las entidades supervisadas y reguladas del sistema financiero costarricense y en concordancia con la Ley de Control Interno, Capítulo III, Sección I "Deberes del jerarca y los titulares subordinados", capítulo 12,13 y 14, este puesto es responsable del desarrollo de las actividades y tareas que le asignen velando por un adecuado ejercicio del mismo, debe garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones que le corresponde ejecutar tomando las medidas correctivas en beneficio de la institución. Por el nivel del puesto deberá promover mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno en la gestión que le corresponde realizar. Debe procurar mantener las operaciones con un nivel de riesgo aceptable.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Bachillerato en Ingeniería de Sistemas u otra carrera afín relacionada con las funciones del puesto.
	Legales:	No aplica.
	Experiencia:	Dos años de experiencia en actividades propias a las descritas.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimientos certificados de Cobit 4.1 Foundations o superior
	2. Conocimientos certificados de ITIL 3 Foundations o superior

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Inglés técnico intermedio / alto
	2. Conocimiento de las leyes nacionales aplicables al Conglomerado
	3. Conocimiento de normativa interna, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad del Conglomerado
	4. Conocimiento de paquetes de ofimática
	5. Conocimiento de las herramientas utilizadas en el área
	6. Conocimiento de normativa externa de SUGEF, SUGEVAL, SUPEN

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
COMPETENCIAS REQUERIDAS					
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: PROFESIONALES SOPORTE			
CODIGO	**Cardinales**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CODIGO	**Gerenciales**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	**Negocio**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CODIGO	**Soporte**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CODIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**Este perfil cuenta con el visto bueno de la GGC, en oficio DIRCH-397-2016 y HT-0306-GGC-2016 (13-06-2016).** **Se ajusta según oficio DIRCH-431-2017 (25-04-2017), con el visto bueno de la Gerencia General Corporativa.** **Se incluyen Funciones de Riesgo las cuales se incorporan a los perfiles con la aprobación de la Gerencia General Corporativa, emitida en el HT-493-GGC-2019, de fecha el 14 de octubre 2019. Referencia: DIRGE-689-2019 / DIRCH-1477-2019.**				